



BLITZFORM d.o.o.

Kralja Zvonimira 14, 47000 Karlovac

OIB: 01060422398

Email: info@blitzform.hr

Upisan u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu, Stalna služba u Karlovcu

Temeljni kapital: 2.500,00 EUR

Direktor: Emir Građanin

POLITIKA UPRAVLJANJA PRIGOVORIMA

Revizija: 1

Datum: 4. 12. 2025. godine

Izradio i Odbrio: Emir Građanin

Akt br. 05/2025

Sadržaj

1. Uvod
 2. Postupak podnošenja prigovora
 3. Proces upravljanja prigovorima
 4. Evidentiranje prigovora
 5. Izvješćivanje
 6. Interno praćenje rješavanja prigovora
 7. Pružanje informacija
-

1. Uvod

Ovom Politikom upravljanja prigovorima propisuju se pravila za zaprimanje, obradu, rješavanje, evidentiranje i praćenje prigovora potrošača u poslovanju društva **Blitzform d.o.o.**, kreditnog posrednika ovlaštenog od Hrvatske narodne banke (HNB).

Politika je izrađena u skladu sa:

- Smjernicama Hrvatske narodne banke za rješavanje prigovora,
- Zakonom o zaštiti potrošača,
- Zakonom o potrošačkom kreditiranju (ZPK),
- Zakonom o stambenom potrošačkom kreditiranju (ZSPK),
- svim pripadajućim podzakonskim aktima,
- ostalim relevantnim propisima koji uređuju zaštitu potrošača i financijske usluge.

Ovom Politikom određuju se:

- načini zaprimanja prigovora,
- postupak obrade i odgovaranja,
- evidencije i arhiviranje prigovora,
- odgovorne osobe za postupanje.

2. Postupak podnošenja prigovora

Potrošač može prigovor podnijeti na sljedeće načine:

1) Osobno, usmeno ili pisano, u poslovnim prostorijama društva **Blitzform d.o.o.**

Kralja Zvonimira 14, 47000 Karlovac (ili drugi poslovni prostor koji društvo koristi)

2) Poštom

Blitzform d.o.o.
Kralja Zvonimira 14
47000 Karlovac

3) Elektroničkom poštom

info@blitzform.hr

4) Prigovor vjerovniku – Hrvatskoj poštanskoj banci d.d. (HPB)

HPB – kontakt za prigovore:
Hrvatska poštanska banka d.d.

Jurišićeva 4, 10000 Zagreb

hpb@hpb.hr

Službenik za zaštitu osobnih podataka: dpo@hpb.hr

(Kao kreditni posrednik, Blitzform d.o.o. ima poslovni odnos isključivo s HPB-om.)

Prigovor mora sadržavati:

- datum podnošenja prigovora,
- ime i prezime / naziv podnositelja,
- jasan opis događaja i razloga prigovora,
- način na koji klijent želi primiti odgovor (pošta, email),
- adresu ili e-mail adresu za povratni kontakt.

Nepotpuni i anonimni prigovori neće se razmatrati.

Ako nedostaju podaci, podnositelj se poziva na dopunu.

Ako u roku od 14 dana prigovor ne bude dopunjen, smatra se neosnovanim.

3. Proces upravljanja prigovorima

- Odgovor na prigovor dostavlja se putem kontakta koji je odabrao klijent.
- U slučaju nepotpunog prigovora, rok za odgovor počinje teći od dana kada je prigovor dopunjen.
- Ako je prigovor podnesen usmeno, nastojat će se riješiti odmah. Ako nije moguće, klijent se upućuje da podnese pisani prigovor.
- Rok za odgovor na pisani prigovor iznosi **15 dana**, u skladu sa zakonom.
- Odgovor sadrži ocjenu osnovanosti prigovora i obrazloženje.

Ako klijent nije zadovoljan odgovorom, može se obratiti:

- **Hrvatskoj narodnoj banci (HNB)**, kao nadležnom regulatoru,
 - **Centru za mirenje pri HGK**,
 - **udrugama za zaštitu potrošača** (ako je potrošač fizička osoba).
-

4. Evidentiranje prigovora

Svi prigovori evidentiraju se u elektroničkoj evidenciji i sadrže:

- datum zaprimanja,
- podatke o podnosiocu,
- opis prigovora,
- zahtjeve za dopunu,
- datum slanja odgovora,
- ocjenu osnovanosti prigovora.

Dokumentacija o prigovorima arhivira se i u fizičkom obliku.

5. Izvješćivanje

Ovlaštena osoba vodi evidenciju i izrađuje izvješća prema zahtjevima regulatornih tijela. Izvješća obuhvaćaju najmanje:

- broj zaprimljenih prigovora u razdoblju,
- klasifikaciju po vrsti prigovora,
- statističku obradu,
- sve podatke koje regulator zatraži.

Na zahtjev nadležnih institucija dostavlja se i izvadak iz evidencije prigovora.

6. Interno praćenje rješavanja prigovora

Društvo redovito provodi analize:

- uzroka ponavljajućih prigovora,
- područja operativnih i pravnih rizika,
- potreba za izmjenama internih procedura.

Cilj je sprječavanje ponavljanja nepravilnosti i unapređenje poslovnih procesa.

7. Pružanje informacija

Pisane informacije o načinu podnošenja i rješavanja prigovora:

- dostupne su na vidljivom mjestu u prostorijama Blitzform d.o.o.,



- dostupne su na web stranici www.blitzform.hr
- dostavljaju se potrošaču na zahtjev.

Ovlaštena osoba za upravljanje prigovorima je **direktor društva Blitzform d.o.o.**, osim ako se posebnom odlukom odredi drugačije.

POLITIKA STUPA NA SNAGU DANOM DONOŠENJA

U Karlovcu, 4. 12. 2025. godine

Direktor: Emir Građanin